

Fletcher Peacock

Arrosez les fleurs pas les mauvaises herbes!

une stratégie qui révolutionne les relations
professionnelles
amoureuses
familiales

SOMMAIRE

AVIS AUX LECTEURS	11
REMERCIEMENTS	13
INTRODUCTION	15
CHAPITRE PREMIER	
JE N'AI PAS LA VÉRITÉ	19
L'histoire du jour de l'An.	
CHAPITRE 2	
LES TROIS GÉNÉRATIONS	
EN COMMUNICATION	27
La première génération - La deuxième génération	
- La troisième génération - L'Einstein de	
la communication - Pourquoi travailler?	
CHAPITRE 3	
L'APPROCHE ORIENTÉE	
VERS LES SOLUTIONS	33
Le meilleur leader - Des questions pour les situations	
difficiles - La question-miracle -	
Arrosez les fleurs... - Les souvenirs dans l'avenir!	

CHAPITRE 4

LES MÉTACROYANCES 45

La principale personne - La prière de la sérénité
- L'histoire du cheval - Il y a des milliers de solutions -
Problème = occasion - Échec = apprentissage -
Ce moment est parfait.

CHAPITRE 5

LES TROIS RÈGLES ÉLÉMENTAIRES 59

Le principe du rasoir d'Occam - Si ça marche,
ne changez rien! - Faites davantage de
ce qui marche - La question-exception
- Les tâches orientées vers les solutions -
La question-échelle - Faites quelque chose de différent!

CHAPITRE 6

LES TROIS STYLES DE COOPÉRATION 75

Visiteur - Plaignant - Acheteur.

CHAPITRE 7

VOUS CRÉEZ VOTRE PROPRE RÉALITÉ 93

L'histoire du QI - L'histoire du placebo:
première partie - L'histoire du placebo: deuxième partie - Con-
clusion: Deux questions.

CHAPITRE 8

LES PRINCIPES D'ERICKSON 101

Modèle de croissance - Le principe du « C'est OK »
- L'autre personne possède déjà les ressources -
Arrosez les fleurs... et souvent les mauvaises herbes
vont disparaître par manque d'attention! -
Le changement est non seulement possible,
il est même inévitable! - La compréhension
du problème - Faire quelque chose - Un seul
petit changement.

CHAPITRE 9	
LA COOPÉRATION	111
Accompagnement et orientation - L'histoire de Jésus-Christ - Révision des principes d'Erickson.	
CHAPITRE 10	
LA RÉSISTANCE ENTRAÎNE LA PERSISTANCE	119
Un employé résistant - Judo psychologique - Cassette pour les personnes difficiles.	
CHAPITRE 11	
NE CHANGEZ PAS TROP VITE !	127
L'hypnose positive plutôt que l'hypnose négative - Nous sommes tous des hypnotiseurs !	
CHAPITRE 12	
UNE PHILOSOPHIE DE COOPÉRATION... UNE PHILOSOPHIE « DAUPHIN »	135
CONCLUSION	143
RÉSUMÉ	147
EXERCICE D'INTÉGRATION	149
BIBLIOGRAPHIE	151

CHAPITRE PREMIER

JE N'AI PAS LA VÉRITÉ

J'avais cette particularité, comme formateur professionnel, de suivre autant de cours ou de séminaires que j'en donnais. J'adore étudier, découvrir, expérimenter. On pourrait dire que je suis un éternel étudiant !

Mais quand j'ai découvert la communication orientée vers les solutions, toute ma philosophie de vie a changé. Je venais tout simplement de découvrir que :

JE N'AI PAS LA VÉRITÉ !

Ma vie a alors amorcé un virage vraiment significatif.

Plus jeune, j'ai souvent pensé que j'avais la vérité. Je me rappelle mon premier emploi, dans le domaine de l'éducation aux adultes. Je travaillais pour un groupe qui s'appelait Frontière Collège, dans le nord du Québec. C'est là que j'ai appris à parler le français. Pendant la journée, je travaillais avec les ouvriers du chemin de fer et le soir, je leur enseignais l'anglais, le français et les mathématiques.

C'était il y a vingt-cinq ans. J'ai vite fait de remarquer que les ouvriers du chemin de fer gagnaient seulement un dollar l'heure. Je trouvais cela vraiment injuste ! J'étais engagé politiquement et ces événements m'ont rendu radical. Je suis devenu ce qu'on appelle un socialiste. C'est moins populaire maintenant, mais à une époque **je possédais la vérité socialiste**.

Quand nous avons la vérité par rapport à nos collègues de travail, avec notre conjoint, avec nos enfants, avec nos clients, avez-vous remarqué à quel point **nous travaillons fort** ? Nous avons besoin de convaincre, d'imposer aux autres des points de vue et ça, c'est du travail !

Quand je possédais la vérité socialiste, j'ai lutté, j'ai milité pour convaincre, pour imposer mes vues. Puis, je suis déménagé dans l'Ouest canadien où j'ai travaillé avec un parti socialiste. Et je possédais la vérité. Je travaillais dix à douze heures par jour et, pendant les élections, quinze heures par jour, toujours pour avoir la vérité.

À ce moment-là, les gens les plus intéressants du parti étaient des espions marxistes. Je suis donc devenu marxiste. Si vous voulez parler avec quelqu'un qui pense avoir la vérité, parlez avec un marxiste.

Quand j'ai déménagé dans une autre province canadienne, je suis devenu ce qu'on appelle un syndicaliste. Et **j'ai possédé la vérité syndicaliste**. Ma « mission » était d'entrer dans les usines et de créer des syndicats.

À ce moment-là, j'habitais encore dans la même ville que mes parents. Ce sont les personnes les plus douces du monde. Ma mère est travailleuse sociale et mon père, professeur. Le sens de la beauté et du partage coule dans leurs veines. Ils aiment aider, donner et contribuer au mieux-être de la société.

À ce moment-là, je pensais que j'étais venu sur terre pour aider les gens à s'aimer, à s'accepter, à vivre en paix. Mais je possédais **la vérité socialiste, la vérité marxiste, la vérité syndicaliste**, alors ces personnes si douces et si aimantes, je les traitais volontiers de bourgeois, de capitalistes et d'exploiteurs de la classe ouvrière. Parce que c'est comme ça qu'on fait l'amour et la paix, n'est-ce pas ? On affronte les gens qu'on aime, on les attaque, on les critique.

Puis, j'ai compris que j'avais peut-être besoin de trouver un peu de paix intérieure avant d'en donner aux autres. Je me suis alors réfugié dans des monastères. Rapidement, **j'ai possédé la vérité monastique**, avec laquelle j'ai aussi harcelé le monde.

Pourtant, je ne suis pas totalement idiot, pas totalement stupide, et j'ai compris que **la vérité avait changé tellement de fois** dans ma vie que je ne pouvais pas avoir la vérité ! Tout ce que j'avais, c'était **un système de croyances qui était toujours en train d'évoluer**, de se transformer et idéalement de s'améliorer.

Ce que je vous présente dans ce livre, ce n'est pas la vérité. Ce sont **des possibilités**. À vous de choisir les choses qui vous conviennent et de laisser le reste s'en aller comme l'eau sur le dos d'un canard.

Il y a quelques années, alors que j'étais l'invité de 350 gestionnaires, l'un d'eux m'a dit : « Fletcher, j'ai bien aimé ton discours mais j'ai trouvé ton introduction beaucoup trop longue, surtout l'histoire de "Je n'ai pas la vérité". » J'ai éclaté de rire, parce que si vous avez vraiment compris l'histoire que je viens de vous raconter, vous pouvez refermer ce livre maintenant. Parce que tout le contenu de ce livre repose essentiellement sur le fait que :

JE N'AI PAS LA VÉRITÉ !

Si je suis avec cinq autres personnes dans une réunion, j'ai besoin de reconnaître qu'il y a cinq vérités présentes avec moi. Si je suis avec une autre personne, je sais que j'ai ma vérité mais que l'autre aussi a sa propre **vérité actuelle** qui est fort probablement différente de la mienne. Donc, pour entretenir une bonne **communication orientée vers les solutions** avec cette personne, j'ai besoin de ralentir, d'entrer dans son monde, d'apprendre son langage et de le parler. C'est ce que nous appellerons l'**accompagnement** ou s'adapter à la réalité et au vocabulaire de l'autre.

Je donne ici un exemple qui a pour but de démontrer comment on en arrive sans s'en rendre compte à imposer sa vérité aux autres et comment l'accompagnement peut contribuer à améliorer la communication.

L'histoire du jour de l'An

Qu'est-ce qu'on fait au jour de l'An ? On souhaite la bonne année et on commence à souhaiter à l'autre ou aux autres ce que l'on veut pour soi-même. Je me souviens d'un premier de l'An où l'oncle de mon amie m'a lancé : « Bonne année ! Je te souhaite une bonne santé et beaucoup d'argent ! » Il venait de me dévoiler ce que l'on appelle **sa hiérarchie des valeurs** : santé et argent. Mais ce n'est pas ma hiérarchie des valeurs. S'il avait voulu me toucher, il m'aurait souhaité l'amour, la paix intérieure et la sérénité, vœux qui rejoignent davantage **ma hiérarchie des valeurs**.

Au prochain jour de l'An, je vous suggère donc de ralentir et de poser à votre parenté, à vos amis, à vos collègues et à vos clients une question orientée vers les solutions : « Bonne année... que puis-je vous souhaiter ? » À ce moment-là, vous serez en train de faire de « **l'accompagnement** », c'est-à-dire que vous entrerez dans l'univers de votre interlocuteur, dans

sa vérité actuelle. Vous l'inciterez à vous donner les **mots-clés** qui sont propres à **sa hiérarchie des valeurs.**

La formation et les conférences qui ont inspiré ce livre ont d'abord été préparées pour les professionnels de la santé et de l'éducation avant de s'étendre aux cadres de l'industrie et du commerce, rejoignant aussi, plus tard, les personnes œuvrant dans les milieux gouvernementaux. J'ai été étonné, comme vous le serez aussi, des effets constatés immédiatement par les participants sur leur vie quotidienne. Par exemple, un homme m'a un jour déclaré : « Après votre formation, Fletcher, **la personne avec qui j'avais le plus de difficulté** dans ma vie **est devenue la personne qui me paraissait la plus intéressante!** » Un autre individu m'a fait part de la constatation suivante : « Monsieur Peacock, depuis que j'ai suivi votre cours, il me semble que **tous mes clients ont changé!** » En réalité, lui seul avait changé : désormais, il voyait les autres différemment. Dans certains domaines, on dit : « **Le monde, c'est votre miroir!** » Un autre participant m'a dit : « Avant de suivre votre cours, j'étais déjà orienté vers les solutions, mais depuis que je l'ai suivi, je suis **davantage orienté vers les solutions des autres!** » Voilà des témoignages intéressants!

Laissez-moi maintenant partager avec vous une de nos devises favorites dans le monde de la communication orientée vers les solutions :

**De plus en plus, on en fait
de moins en moins!**

Vous découvrirez, en effet, tout au long de ce livre, qu'**en faisant moins**, beaucoup moins, **on peut accomplir bien davantage.** En effet, il devient terriblement épuisant de vouloir imposer sa vérité à l'autre ou aux autres. Dans **la communication orientée vers les solutions** (une approche systémique), nous voyons que les petits changements en nous, dans notre pensée, dans notre attitude ou bien dans nos comportements peuvent

par ailleurs produire des transformations importantes au sein du milieu dans lequel nous évoluons, que ce soit au travail ou dans la famille.

Pour cette raison, entre autres, **la communication orientée vers les solutions** s'est avérée **un outil de prévention très efficace contre l'épuisement professionnel**.

Les outils contenus dans ce livre vous apprendront aussi que :

Vous savez déjà beaucoup plus que ce que vous pensez savoir !

Comme nous sommes **tous des communicateurs**, c'est le nom que j'utiliserai tout au long de cet ouvrage plutôt que d'employer des appellations différentes selon des sphères spécifiques de nos champs d'action. Il vous sera ainsi plus aisé de vous reconnaître et d'adapter cette « communication » à vos collègues de travail, à vos partenaires d'entreprise, à vos étudiants, à vos employés ou encore à votre conjoint ou à votre enfant.

Tout comme mes cours, ce livre s'adresse autant aux hommes qu'aux femmes. Afin de ne pas alourdir le texte, j'utiliserai le mot « **communicateur** ». En outre, pour identifier la ou les personnes avec lesquelles vous êtes en interaction, j'utiliserai souvent l'expression « **l'autre personne** », la plupart du temps de façon que les applications soient les plus générales possible.

Je dois vous prévenir immédiatement que je vous raconterai beaucoup d'histoires. J'aimerais que vous considériez les **histoires** présentées ici comme des **métaphores**. Donc, si je parle des relations parents-enfants, ce que je dis peut tout aussi bien s'appliquer aux relations patron-employés. De la même manière, quand je parle des relations de couple, vous pouvez adapter mes suggestions à la relation entre deux collègues au bureau ou deux étudiants à l'école, ou encore deux collaborateurs dans n'importe quel contexte de travail. Sachez aussi que ce livre a des

vertus hypnotiques et que les mêmes idées y reviennent très régulièrement sous des angles et des présentations différentes.

Mais souvenez-vous que je vous propose des hypothèses que vous pouvez rejeter à chaque instant puisque?????

JE N'AI PAS LA VÉRITÉ !

Votre flair sera toujours votre meilleur guide. N'hésitez jamais à laisser tomber, à mettre de côté ce qui ne vous convient pas !

Dans les jours, les semaines, les mois et les années qui viennent, s'il y a une apparente contradiction entre ce que j'ai énoncé et votre intuition, **suivez toujours votre intuition.**

Maintenant, nous sommes prêts à entrer dans le vif du sujet. Nous allons commencer avec une description des **trois générations en communication.**

